

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM AKIBAT  
RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM  
(Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

**OLEH :**

**IMRAN KHALIK**  
**NPM. 1506200183**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id), [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA**  
**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA**  
**BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I**

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, tanggal 07 Agustus 2020, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

**MENETAPKAN**

**NAMA** : IMRAN KHALIK  
**NPM** : 1506200183  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS  
**JUDUL SKRIPSI** : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM AKIBAT RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)

**Dinyatakan** : ( B ) Lulus Yudisium dengan predikat Baik  
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang  
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM BISNIS.

**PANITIA UJIAN**

**Ketua**

Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H  
NIDN: 0003036001

**Sekretaris**

FAISAL, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502

**ANGGOTA PENGUJI:**

1. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN., M.Kn
2. BURHANUDDIN, S.H., M.H.
3. Hj. RABIAH Z. HARAHAP, S.H., M.H.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsuac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id), [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

NAMA : IMRAN KHALIK  
NPM : 1506200183  
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS  
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM AKIBAT RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)  
PENDAFTARAN : Tanggal 05 Agustus 2020

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar:

**SARJANA HUKUM (S.H)**

Diketahui  
Dekan Fakultas Hukum

Pembimbing

  
Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H  
NIDN: 0003036001

  
Hj. RABIAH Z. HARAHAP, S.H., M.H.  
NIDN: 0120076501

**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id), [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**NAMA** : IMRAN KHALIK  
**NPM** : 1506200183  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS  
**JUDUL SKRIPSI** : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM AKIBAT RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada  
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 05 Maret 2020

Pembimbing

**Hj. RABIAH Z. HARAHAHAP, S.H., M.H.**

**NIDN: 0120076501**

**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imran Khalik  
NPM : 1506200183  
Program : Strata – I  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Bisnis  
Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM AKIBAT RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Agustus 2020

Saya yang menyatakan



**IMRAN KHALIK**





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

**UMSU**  
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301  
 Website: <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA** : IMRAN KHALIK  
**NPM** : 1506200183  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS  
**JUDUL SKRIPSI** : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TENTANG PENCEMARAN AIR SUNGAI OLEH LIMBAH PABRIK (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjung Balai)  
**PEMBIMBING** : Hj. RABIAH Z HARAHAP, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
24 Feb '20	Skrripsi di terima	
29 Feb '20	Perbaikan	
	- Daftar isi	
1 Maret '20	- Latar belakang	
2 Maret '20	- Definisi operasional	
3 Maret '20	.. Tinjauan pustaka	
4 Maret '20	Penambahan isi di pembahasan	
	Perbaikan penulisan	
5. Maret '20	ACC belah buku	
5 Maret '20	ACC Untuk sidang meja hijau	

Diketahui / Disetujui  
 Dosen Fak. Hukum UMSU

**Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H**

Pembimbing

**Hj. RABIAH Z HARAHAP, S.H., M.H**

## **ABSTRAK**

### **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM AKIBAT RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM (Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)”**

**IMRAN KHALIK**

Air merupakan salah satu kebutuhan vital bagi makhluk hidup untuk tetap bertahan hidup disamping udara, tanah dan cahaya. Tidak semua air bisa langsung dikonsumsi dan/atau digunakan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Air yang dibutuhkan manusia adalah air yang memenuhi persyaratan sebagai air bersih. Seringkali terdapat persepsi di masyarakat yang menyamakan antara air bersih dan air minum. Namun hal ini tidak sepenuhnya benar.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian Empiris yang menggunakan sumber data Primer berupa wawancara dan Sekunder serta menganalisis data dengan metode analisis kualitatif berupa uraian-uraian kalimat yang mudah dimengerti oleh pembaca.

Perlindungan konsumen adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk bahan makanan yang dibeli dari produsen atau pelaku usaha. Saat ini ada saja produsen yang tidak mementingkan kesehatan dan keselamatan konsumennya karena sering kita jumpai pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak produsen kepada pihak konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK dinyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19. Peran dan tanggung jawab pemerintah Kota Tanjung Balai yaitu meningkatkan pembangunan Instalasi Pengolahan Air (IPA) atau Water Treatment Plant (WTP) agar pendistribusian air minum kepada seluruh masyarakat merata secara maksimal.

**Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen PDAM, Rendahnya Kualitas Air Minum**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh*

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Akibat Rendahnya Kualitas Air Minum (Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)”**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Ibu Dr. Ida Hanifah, S.H.,M.H atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Faisal, S.H., M.Hum dan Wakil Dekan III Bapak Zainuddin, S.H., M.H.

Terimah kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Ibu Rabiah Z, Harahap, S.H.,M.H, selaku



Pembimbing, dan Bapak Mhd. Syukran Yamin Lubis, S.H., C.N., M.H. selaku Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan disampaikan terimah kasih kepada seluruh narasumber yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada Ayahanda (Ralex) dan Ibunda (Sulastri S.Pd.I), yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, juga kepada Istri (Mifah Khairunnisyak S.Th.I), Incek saya (H. Waris Tholib S.Ag, M.M, Aswin, Ahmadi, Kamaluddin) dan juga ibuk saya (Rina Anggraini S.Pd, S.E) yang telah memberikan do'a dan dukungan sehingga selesainya skripsi ini.

Tiada gedung yang paling indah kecuali persahabatan, untuk itu, dalam kesempatan diucapkan terimakasih kepada adik-adikku yang telah banyak berperan (Syuaib, Akbar, Syafril, Siti Annisa, Syuaida) sebagai tempat curahan hati selama ini, begitu juga kepada teman yang sudah seperti saudaraku (Arifin Ilham S.H, Aji Oloan Rambe S.H, Asyari Hafif Nst Amd.Rad, Mhd. Ridwan Hsb Amd.Par, Muammar Anggrian S.Kom, Sandri Syahputra S.H) terima kasih atas semua kebaikannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka, dan untuk itu disampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Ilahii Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh***

Medan, Agustus 2020

Penulis,

Imran Khalik  
NPM : 1506200183

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah .....	7
2. Faedah Penelitian .....	8
B. Tujuan Penelitian .....	8
C. Metode Penelitian.....	9
1. Sifat Penelitian .....	9
2. Sumber Data.....	9
3. Alat Pengumpul Data.....	10
4. Analisis Data .....	10
D. Defenisi Operasional .....	11
E. Keaslian Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen .....	14
B. Perusahaan Daerah Air Minum.....	23
C. Akibat Rendahnya Kualitas Air .....	29
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PDAM Akibat Rendahnya Kualitas Air Minum.....	35



B. Peran dan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Penyediaan Air Bersih serta Perlindungan Hak-Hak Konsumen .....	50
C. Dampak yang Terjadi Bila Pemakaian Air yang Kualitasnya Rendah Dipakai Terus Menerus Oleh Konsumen .....	60

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran .....	70

#### **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Air merupakan salah satu kebutuhan vital bagi makhluk hidup untuk tetap bertahan hidup disamping udara, tanah dan cahaya. Tidak semua air bisa langsung dikonsumsi dan/atau digunakan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Air yang dibutuhkan manusia adalah air yang memenuhi persyaratan sebagai air bersih. Seringkali terdapat persepsi di masyarakat yang menyamakan antara air bersih dan air minum. Namun hal ini tidak sepenuhnya benar.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SKIVII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum disebutkan bahwa: air bersih adalah air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak, sedangkan air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Kebutuhan air bersih pada saat ini menjadi perhatian di seluruh dunia. Lebih dari satu milyar manusia di seluruh dunia kehilangan akses terhadap sumber air bersih. Sekitar 1,6 juta anak di seluruh dunia meninggal akibat tidak terpenuhinya kebutuhan dasar air bersih dan sanitasi yang sehat. Air bersih dan sanitasi yang baik merupakan elemen penting yang menunjang kesehatan manusia. Namun sayangnya kebutuhan tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik di berbagai belahan dunia. Menurut temuan dari Badan Kesehatan

Dunia (WHO), lebih dari 1,1 milyar penduduk di wilayah pedesaan dan perkotaan kekurangan akses terhadap air minum dari sumber yang ada. Di luar itu, 2,6 milyar warga tidak memiliki akses terhadap kesehatan dan kebersihan (sanitasi) dasar.<sup>1</sup>

PDAM merupakan salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik, yaitu penyedia air bersih yang bertanggung jawab terhadap pemenuhan air bersih bagi seluruh penduduk di masing-masing daerah. PDAM sebagai BUMD penyelenggara penyedia air bersih diatur dalam Pasal 37 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyedia Air Minum (SPAM) yang menyebutkan bahwa penyelenggara pengembangan SPAM bisa dilakukan oleh BUMN atau BUMD yang dibentuk secara khusus untuk pengembangan SPAM.

Pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan angin segar khususnya bagi konsumen di Indonesia. Hal ini dikarenakan penanganan perlindungan konsumen selama ini belum dilakukan secara terpadu, sehingga kepentingan konsumen terhadap hak dan kewajibannya masih belum seperti yang diharapkan, jadi upaya memberdayakan masyarakat konsumen dipandang perlu dengan cara yang terpadu dan komprehensif. Walaupun kelahirannya dirasakan sangat terlambat, tetapi diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sudah merupakan suatu langkah kearah kemajuan dari *political will* pemerintah untuk lebih memberdayakan konsumen dan dapat

---

<sup>1</sup>Anonim”KekuranganAksesTerhadap Air Minum dan Sanitasi Dasar”,<http://www.depkes.go.id/Index.php/berita/press-release/875-kekurangan-akses-terhadap-air-minum-dan-sanitasi-dasar.html>, diunduh pada tanggal 13-02-2020, pukul 20.12.



merespon akan pentingnya keberadaan aturan hukum. AZ. Nasution berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan masalah perlindungan manusia bagi semua bangsa di dunia untuk mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.<sup>2</sup>

Diharapkan dengan lahirnya Undang-Undang perlindungan konsumen yang mendorong dibentuknya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, akan dapat menempatkan posisi konsumen pada posisi yang seharusnya, yaitu menjadi seimbang, bahkan lebih kuat daripada produsen, karena pada dasarnya sebagai kelompok, konsumen merupakan elemen yang sangat penting dalam masyarakat, namun dalam kenyataannya konsumen selalu cenderung bertindak sendiri-sendiri.<sup>3</sup> Pelaku usaha yang bertanggungjawab berarti pelaku usaha yang memenuhi segala kewajibannya. Dibalik kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen, dalam arti apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, maka akan berakibat pada tuntutan dari pihak konsumen. Kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

---

<sup>2</sup>AZ. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media. Halaman 22.

<sup>3</sup>David Schoenfeld and Arthur A. Natelle. 1975. *The Consumer and His Dollars*, Third edition. New York: Oceana Publications, Inc. Halaman 1.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>4</sup>

Konsumen sangat sering diacuhkan oleh produsen dan ironisnya konsumen sendiripun seakan tidak mengerti dan tidak mau belajar mengenai hal ini. Demikian juga dengan permasalahan air bersih, bahkan untuk daerah Kota Tanjungbalai hal ini masih terjadi. Tidak semua orang dapat mengakses air minum dengan layak di Tanjungbalai. DiTanjungbalai pengelolaan air minum diserahkan pada PDAM Tanjungbalai sebagai BUMD. Kualitas pelayanan PDAM Tanjungbalai belum 100% dikarenakan kurangnya Water Treatment Plant (WTP), jadi jika debit air kurang terdapat penyesuaian dan keringanan pada masyarakat dengan meringankan iuran bulanan.

---

<sup>4</sup>Indonesia. 2018. *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*. UU RI No.8 tahun 1999. Jakarta Timur: Redaksi Sinar Grafika. Pasal 7. Halaman 8.

Perjanjian jual beli Air Minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya seringkali hak-hak konsumen air PDAM tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM Tirta KualoTanjungbalai. Sering terjadi berbagai masalah kemacetan air akibat pencemaran air sungai oleh limbah pabrik yang sampai berhari-hari dan tidak ada informasi sama sekali kepada pelanggan tentang kapan hal ini berakhir. Ironisnya pembagian air yang sering terjadi dan dalam sehari air hanya melayani 60 pelanggan dalam 1 liter/detik, padahal Kota Tanjungbalai di kelilingi sungai.

Pelanggan PDAM di Kecamatan Datuk Bandar Timur Tanjungbalai yang paling sering tidak mendapat atau tidak disalurkan air dari PDAM, dan mengharapkan air bukan sekedar mencakup kebutuhan mandi dan mencuci, tetapi juga kebutuhan air minum. PDAM yang seharusnya memberikan air untuk bisa dikonsumsi tetapi dalam kenyataannya air tersebut tidak layak untuk langsung dikonsumsi meski telah melalui proses dimasak. Pada akhirnya untuk mengkonsumsi air minum warga di Tanjungbalai membeli di penjualan air bersih atau galon.

Berdasarkan kondisi diatas, sudah seharusnya konsumen pengguna jasa PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai di Kecamatan Datuk Bandar Timur dilindungi dan dipertahankan haknya untuk tidak hanya didengar pendapat dan keluhannya atas air bersih yang mereka gunakan tetapi juga ada perbaikan yang signifikan



terhadap layanan air PDAM baik secara kualitas maupun kuantitas. Banyaknya keluhan para pelanggan tersebut, harus menjadi perhatian pihak PDAM dan operatornya.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana.<sup>5</sup>

Dalam Islam perniagaan juga diatur di dalam QS. An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesama mu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.<sup>6</sup>

Sebagai perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban, masing-masing pihak telah ditentukan dalam surat perjanjian itu, sehingga calon konsumen (pelanggan) hanya tinggal kewajiban pelanggan. Sejak dari awal saja sebenarnya konsumen telah dirugikan oleh PDAM. Tapi mengingat ketergantungan warga akan air dari PDAM, maka ketidak seimbangan posisi pelaku usaha (PDAM) dan konsumen pelanggan air minum akan sering terjadi. Ketidak seimbangan itu

---

<sup>5</sup>Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. Halaman. 6-7.

<sup>6</sup>Zainuddin Hamidy dan Fachruddin Hs. 1986. *Tafsir Qur'an*. Jakarta: Widjaya Jakarta. Halaman 65-66.

terjadi karena konsumen tidak dapat secara bebas ikut menentukan isi perjanjian itu. Hal ini dapat menimbulkan terjadinya ketidakadilan bagi konsumen, mengingat yang menentukan syarat perjanjian hanya salah satu pihak. Pembuatan surat perjanjian ini sebagai formalitas untuk mengantisipasi apabila kelak dikemudian hari timbul permasalahan dalam jual-beli. Peraturan yang terkait mengenai hal ini tidak ada satupun yang mengatur bila terjadi pelanggaran kewajiban oleh PDAM, sebaliknya yang ada adalah peraturan jika konsumen melanggar kewajibannya.

Dari latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam bentuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM AKIBAT RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM (Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)”**.

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum ini. Identifikasi masalah yang akan dianalisis dalam penelitian hukum ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM Akibat Rendahnya Kualitas Air Minum ?
- b. Bagaimana peran dan tanggungjawab pemerintah dalam penyediaan air bersih serta perlindungan hak-hak konsumen?
- c. Bagaimana dampak yang terjadi bila pemakaian air PDAM yang Kualitasnya Rendah Dipakai Terus Menerus Oleh Konsumen?

## 2. Faedah Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang akan diteliti sebagaimana disebutkan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan faedah sebagai berikut:

- a. **Secara teoritis:** Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber literatur dibidang Hukum Bisnis terutama terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Akibat Rendahnya Kualitas Air Minum (Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)
- b. **Secara praktisi:** Sebagai suatu bentuk sumbangan saran sebagai buah pemikiran bagi pihak yang berkepentingan dalam kerangka persoalan penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Akibat Rendahnya Kualitas Air Minum (Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai).

## B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM Akibat Rendahnya Kualitas Air Minum.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran dan tanggungjawab pemerintah dalam penyediaan air bersih serta perlindungan hak-hak konsumen.
3. Untuk mengetahui bagaimana dampak yang terjadi bila pemakaian air PDAM yang Kualitasnya Rendah Dipakai Terus Menerus Oleh Konsumen.



## **C. Metode Penelitian**

Metodologi merupakan suatu unsur mutlak yang harus ada didalam penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Istilah “metodologi” berasal dari “metode” yang berarti “jalan ke”. Terhadap pengertian metodologi, biasanya diberikan arti-arti sebagai logika dari penelitian ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian. Adapun uraian terhadap metode penelitian yang akan dilakukan pada penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **1. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang dilakukan dalam dalam hal ini ialah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis yaitu mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya, kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada.

### **2. Sumber Data**

Data penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai, sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber dari studi kepustakaan (*library research*) yang berkaitan dengan publikasi terhadap data pustaka yang tercantum dalam dokumen-dokumen resmi.<sup>7</sup> Bersumber dari bahan hukum primer, bahan sekunder dan bahan tersier. Bahan hukum primer penelitian ini antara lain: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun

---

<sup>7</sup>Soerjono Soekanto. 2012.*Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press. Halaman 66.

2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 907/MENKES/SKIVII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum. Bahan hukum sekunder berupa buku ataupun laporan penelitian dan jurnal yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, sedangkan bahan hukum tersier adalah bahan yang menjelaskan bahan hukum sekunder yang diperoleh dari kamus dan internet. Selain itu, data penelitian ini juga dilengkapi dengan data kewahyuan yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist.

### **3. Alat Pengumpul Data**

Alat pengumpul data dalam penulisan hukum lazimnya menggunakan studi dokumen, pengamatan atau observasi, dan wawancara. Ketiga jenis alat pengumpul data ini dapat dipergunakan masing-masing maupun secara bergabung untuk mendapatkan hasil semaksimal mungkin,<sup>8</sup> dan oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan 2 (dua) alat sekaligus, yaitu studi dokumen dan wawancara. Studi dokumen digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier, serta data kewahyuan, sedangkan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data primer dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai.

### **4. Analisis Data**

Analisis data dapat digolongkan menjadi 2 (dua) macam, yang meliputi analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis data yang tidak menggunakan angka, melainkan memberikan gambaran-gambaran

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, Halaman 66.

(deskripsi) dengan kata atas temuan-temuan, dan oleh karena itu lebih mengutamakan mutu (kualitas) dari data, bukan kuantitas, dan penelitian hukum normatif analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif.<sup>9</sup> Berhubung penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, maka analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

#### **D. Defenisi Operasional**

Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Tentang Pencemaran Air Sungai Oleh Limba Pabrik (Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai) maka dapat diterangkan defenisi penelitian yang dimaksud, yaitu:

- 1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen** adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>10</sup>
- 2. Perusahaan Daerah Air Minum** adalah salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana

---

<sup>9</sup>Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. 2013.*Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Halaman 18.

<sup>10</sup>Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitori oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.<sup>11</sup>

- 3. Rendahnya Kualitas air** adalah masuknya atau dimasukkannya makhluk hidup, zat, energi, dan/atau komponen lain ke dalam air oleh kegiatan manusia, sehingga kualitas air turun sampai ke tingkat tertentu yang menyebabkan air tidak berfungsi sesuai dengan peruntukannya.<sup>12</sup> Dan akibat buangan yang dihasilkan dari suatu proses produksi baik industri maupun domestik (rumah tangga) dan/atau kegiatan yang mengandung bahan berbahaya dan/atau beracun yang karena sifat dan/atau jumlahnya, baik langsung maupun tidak langsung, dapat mencemarkan atau merusak lingkungan hidup, dan/atau dapat membahayakan lingkungan hidup, kesehatan, kelangsungan hidup manusia serta makhluk hidup lain.<sup>13</sup>

#### **E. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan penelitian dan literatur keputusan yang telah dilakukan, baik terhadap hasil penelitian yang ada maupun yang sedang dilakukan, di fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), belum ada penelitian yang mengangkat masalah “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Tentang Pencemaran Air Sungai Oleh Limbah Pabrik (Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai)” untuk

---

<sup>11</sup>”PDAM(Perusahaan Daerah Air Minum)”, <http://googleweblight.com/i?u=https://www.pubinfo.id/instansi-213-pdam-perusahaan-daerah-air-minum.html&hl=en-ID> diunduh pada tanggal 16-02-2020, pukul 19.27.

<sup>12</sup>Takdir Rahmadi. 2015. *Hukum Lingkungan Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers. Halaman 126.

<sup>13</sup>*Ibid.*, Halaman 137.



melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Hukum pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Skripsi ini adalah asli, dan bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari bentuk karya ilmiah sejenis atau bentuk lainnya yang telah dipublikasikan. Skripsi ini belum pernah di pakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Sesungguhnya peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Terkait dengan hal ini pula, bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk produk mana yang menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun mutu. Serta tidak ada pelaku usaha dan produsen yang mampu menetapkan harga berlebihan atau menawarkan produk dengan kualitas yang rendah, selama masih ada produsen lain dan konsumen akan pindah kepada produk lain tersebut.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, di mana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia.

Persaingan internasional juga dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen.<sup>14</sup>Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat. Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumer against unfair or illegal traders*. Sementara *Bleckslaw Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*. Perlindungan konsumen adalah; istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada

---

<sup>14</sup>Erman Rajagukguk. 2000.*Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*.Bandung: Mandar Maju.Halaman 2.

konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahapan kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang dan jasa yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana.

Maka segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Oleh sebab itu, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- e. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.<sup>15</sup> Dalam hal mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan *the end justice to scure from the injury*. Menurut G.W. Paton, hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga unsur kehendak (*the element the of will*) teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakikatnya adalah suatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaannya.<sup>16</sup>

Maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan

---

<sup>15</sup>Achmad Ali. 2000. *Menguak Tabir Hukum*. Jakarta: Gunung Agung. Halaman 85.

<sup>16</sup>Lili Rasidi dan LB. Wyasa Putra. 1993. *Hukum sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Halaman 79.

masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Tegasnya hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan serta putusan-putusan Hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.

Hal ini terkait dengan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-Undang ini di undangkan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini”.<sup>17</sup>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1, dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- 1) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
- 2) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- 3) Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

---

<sup>17</sup>Rosmawati, *Op.Cit.*, Halaman 8.



- 4) Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
- 5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
- 6) Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
- 7) Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
- 8) Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
- 9) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
- 10) Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
- 11) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

12) Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

13) Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.<sup>18</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban.

Hak-hak Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa;
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

---

<sup>18</sup>Indonesia, *Op.Cit.*, Halaman 3.

- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen seharusnya bisa dilakukan dengan optimisme. Upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen dan memberikan rasa tanggung jawab kepada dunia usaha terutama pelaku usahanya.

Penegak hukum perlindungan konsumen hanya bisa berjalan jika didukung dengan perangkat aparat hukum yang tegas dalam memberikan sanksi/hukuman terhadap para pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Disisi lain Konsumen sebagai pemakai barang/jasa memiliki pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia

tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Oleh karenanya perlu adanya sosialisasi kepada seluruh masyarakat tentang hak-hak konsumen sehingga dapat terwujud konsumen yang kritis dan mandiri.<sup>19</sup>

Adapun Azas perlindungan konsumen antara lain:

- 1) Asas manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan ini harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
- 2) Asas keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
- 3) Asas keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual,
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan,

---

<sup>19</sup>Rudyanti Dorotea Tobing. 2015. *Hukum, Konsumen Dan Masyarakat*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama. Halaman 6.

- 5) Asas kepastian hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>20</sup>

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Demikianlah defenisi “pelaku usaha” ditetapkan dalam Pasal 1 Butir 3 UUPK.

Berbeda dengan batasan konsumen, defenisi untuk pelaku usaha secara tegas memberi tekanan bahwa pelaku usaha adalah pelaku kegiatan ekonomi. Batasan ini mengandung implikasi filosofis pula. Dalam ekonomi dikenal ada prinsip untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya. Artinya, kegiatan ekonomi identik dengan kegiatan mencari untung. Lalu, bagaimana dengan pelaku usaha yang beranggapan kegiatannya bersifat sosial dan nirlaba? Apakah ini bukan termasuk pelaku usaha yang dimaksud oleh UUPK?

Kata-kata “melalui perjanjian” dalam defenisi pelaku usaha juga perlu dicermati. Hukum perdata mengenal dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang. Kegiatan pelaku usaha partikelir berupa usaha bersama lazimnya berawal dari perjanjian di antara mereka. Namun, tidak demikian halnya dengan kegiatan yang dilakukan oleh badan-badan usaha milik daerah atau negara, yang

---

<sup>20</sup>U. Adil. 2016. *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Halaman 195.



pendiriannya dapat saja ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan. Dapat terjadi, beberapa badan usaha seperti ini, atas perintah perundang-undangan, diminta untuk melakukan kegiatan ekonomi. Katakanlah, sebuah hotel, perusahaan taksi, dan bandara, yang semuanya dikelola oleh pemerintahan daerah diinstruksikan untuk bekerja sama melayani penumpang yang datang ke daerah tersebut. Apakah wujud pelayanan bersama seperti ini bukan termasuk dalam kategori pelaku usaha menurut UUPK?

UUPK memang memberi fungsi kepada pelaku usaha sebagai penyedia dan pelayan kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen tersebut terkait dengan barang/jasa yang diperdagangkan oleh si pelaku usaha. Sebelum bertransaksi pun konsumen membutuhkan informasi yang memadai tentang produk barang/jasa yang akan dikonsumsi. Pelaku usaha, dengan demikian, harus menyediakan dan melayani kebutuhan akan informasi seperti ini. Lebih-lebih untuk barang yang sudah dijual, namun pada saat transaksi tersebut barangnya belum diproduksi.<sup>21</sup>

## **B. Perusahaan Daerah Air Minum**

Sejarah berdirinya PDAM Tirta Kualo, *Water Treatment Plan* (WTP) kota Tanjungbalai pertama kali dibangun tahun 1978 dengan pembuatan instalasi pengolahan air minum yang berkapasitas 60 liter/detik yang pada waktu itu masih dikelola Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM). Pada tahun berikutnya dilakukan peningkatan kapasitas sistem instalasi dan optimasi sebesar 55 liter/detik dengan cara memodifikasi WTP I tersebut sehingga kapasitasnya menjadi 115 liter/detik. Pada tanggal 18 November 1988 dengan Perda No.I|1988

---

<sup>21</sup>Shidarta, dkk. 2019. *Aspek Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Prenadamedia Group. Halaman 180-182.

yang merupakan salah satu persyaratan penyerahan pengelolaan BPAM menjadi PDAM yang diberi nama PDAM Tirta Kualo Kotamadya Tanjung Balai. Pada tahun 1994 dilakukan penambahan WTP II yang berkapasitas 90 liter/detik kemudian pada tahun 2002 perusahaan membangun WTP III yang berkapasitas 100 liter/detik, namun hingga saat ini masih dalam proses penyelesaian. Pada tahun 2006-2007 perusahaan mendapat 3 sumur bor dengan kapasitas 10 liter/detik. Jadi kapasitas yang adanya sekarang sampai dengan tahun 2007 perusahaan berjumlah 221 liter/detik yang beroperasi 24 jam perhari.

Pemenuhan kebutuhan akan air bersih di Indonesia diwujudkan sebagai pelayanan publik yang dilaksanakan atau dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. mengenai penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

PDAM merupakan salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik, yaitu penyedia air bersih yang bertanggung jawab terhadap pemenuhan air bersih bagi seluruh penduduk di masing-masing daerah.

PDAM sebagai BUMD penyelenggara penyedia air bersih diatur dalam Pasal 37 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang menyebutkan bahwa penyelenggara pengembangan SPAM bisa dilakukan oleh BUMN atau BUMD yang dibentuk secara khusus untuk pengembangan SPAM. Keseluruhan Pasal 37 sebenarnya menyebutkan beberapa penyelenggara penyedia air bersih, yaitu:

- a. Badan Usaha Miliki Negara;
- b. Badan Usaha Milik Daerah;
- c. Koperasi;
- d. Badan usaha swasta;
- e. Masyarakat;

Peran serta koperasi, badan usaha swasta, dan/atau masyarakat bisa dilakukan dengan syarat BUMN atau BUMD tidak dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan penyediaan air bersih di wilayah pelayanannya. Pemerintah atau pemerintah daerah dapat membangun prasarana dan sarana penyedia air bersih jika BUMN atau BUMD tidak mampu untuk mewujudkannya dengan catatan setelah dibangun, pengoperasiannya tetap melalui BUMN atau BUMD. Hal ini sesuai dengan Pasal 37 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Peraturan Pemerintah tentang SPAM sendiri menyebutkan wewenang dan tanggung jawab baik itu pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota dalam penyediaan air bersih. Pasal 38 PP tentang SPAM

menyebutkan beberapa wewenang dan tanggung jawab dari pemerintah pusat, yaitu:

- a. Menetapkan kebijakan dan strategi nasional;
- b. Menetapkan norma, standar, pedoman dan manual;
- c. Membentuk BUMN penyelenggara SPAM;
- d. Memfasilitasi penyelesaian masalah dan permasalahan antar provinsi, yang bersifat khusus, strategis, baik yang bersifat nasional maupun internasional;
- e. Memberikan bantuan teknis dan melakukan pembinaan, pengendalian, serta pengeawasan atas penyelenggaraan;
- f. Memeberikan izin penyelenggaraan lintas provinsi;
- g. Menentukan alokasi air baku untuk kebutuhan pengembangan SPAM sesuai dengan hak guna usaha air yang ditetapkan; dan
- h. Memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan SPAM sesuai dengan kewenangannya.<sup>22</sup>

Istilah BUMD dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Pasal 84 menyatakan, bahwa Pemerintah Daerah mendirikan BUMD, dan BUMD didirikan dengan Peraturan Daerah. Namun, dalam undang-undang tersebut tidak secara eksplisit menjelaskan pengertian BUMD. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Undang-Undang ini juga belum memberikan defenisi yang tegas tentang

---

<sup>22</sup>Irfian. 2012. "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen PDAM Di Jakarta Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", (Skripsi) Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

defenisi BUMD, namun pada Pasal 177 Undang-Undang tersebut menyatakan juga, bahwa Pemerintah Daerah dapat memiliki BUMD yang pembentukan, penggabungan, pelepasan kepemilikan, dan/atau pembubarannya ditetapkan dengan Peraturan Daerah yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Kedua perundang-undangan di atas tidak memberikan defenisi ataupun batasan yang jelas tentang BUMD. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, Pasal 2 menyatakan bahwa Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah Badan Usaha yang didirikan oleh pemerintah daerah yang sebagian besar/seluruh modalnya adalah milik pemerintah daerah.

Contoh BUMD: PT Bank Jabar, PT Bank DKI, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Perusahaan Daerah Pasar (PD Pasar), Perusahaan Daerah Angkutan Kota (bus kota), Perusahaan Daerah Angkutan antarkota (bus AKDP dan AKAP), Perusahaan Daerah Rumah Potong Hewan (PDRPH), dan lain-lain.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) didirikan dan dimiliki oleh pemerintah daerah. Kewenangan pemerintah daerah membentuk dan mengelola BUMD ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah No.25 Tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan provinsi sebagai daerah otonom. BUMD adalah Badan Usaha yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar dan atau seluruhnya dimiliki oleh pemerintah daerah.

BUMD dapat berbentuk perusahaan daerah atau Perseroan Terbatas (lihat Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 1998). Badan Usaha Milik Daerah yang bentuk hukumnya serupa perusahaan daerah, tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku yang mengatur Perusahaan Daerah, dan Badan

Usaha Milik Daerah yang bentuk hukumnya berupa Perseroan Terbatas tunduk pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Peraturan Pelaksananya. Pendiriannya pun diproses sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, dan bentuk BUMD yang berstatus perusahaan daerah dapat diubah menjadi Perseroan Terbatas. Gubernur, bupati/walikota dapat mengubah bentuk hukum Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Proses untuk mengubah bentuk BUMD dari perusahaan daerah ke Perseroan Terbatas diawali dengan mengajukan permohonan prinsip tentang perubahan bentuk hukum kepada menteri. Selanjutnya, gubernur, bupati/walikota menetapkan Peraturan Daerah Kota I atau Kabupaten II tentang Perubahan Bentuk Hukum Badan Usaha Milik Daerah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas, kemudian Pembuatan Akte Notaris pendirian sebagai Perseroan Terbatas.

BUMD didirikan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda). Tujuan pendirian BUMD sebagaimana diatur Undang-Undang No. 2 Tahun 2015 yang mengubah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Ada beberapa hal yang mendasari pendirian suatu BUMD antara lain:<sup>23</sup>

- a. Alasan ekonomi, yaitu sebagai langkah mengoptimalkan potensi
- b. Ekonomi di daerah dalam upaya menggali dan mengembangkan sumber daya daerah, memberikan pelayanan masyarakat (*public services*) dan mencari keuntungan (*provit motive*), memberikan bantuan dan perlindungan kepada pengusaha kecil dan lemah.

---

<sup>23</sup>Chairil Furkan, *Badan Usaha Milik Daerah Sudah Rawan*, <http://andicharilfurqan.wordpress.com/tag/bumd/>, diakses tanggal 19 Februari 2020. Pukul 03.15.



- c. Alasan strategis, yaitu mendirikan lembaga usaha yang melayani kepentingan publik, yang mana masyarakat atau pihak swasta lainnya tidak (belum) mampu melakukannya, baik karena investasi yang sangat besar dan luas.
- d. Alasan *budget*, yaitu sebagai upaya mencari sumber pendapatan lain di luar pajak, retribusi, dan dana perimbangan dari pemerintah pusat untuk mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan di daerah.

BUMD merupakan perusahaan yang modalnya berasal dari kekayaan Pemerintah Daerah yang dipisahkan. Kekayaan daerah yang dipisahkan dapat diartikan sebagai kekayaan daerah yang dilepaskan dari penguasaan umum yang semula pertanggungjawabannya melalui anggaran belanja daerah yang kemudian setelah dipisahkan menjadi modal BUMD akan dipertanggungjawabkan tersendiri.<sup>24</sup>

### **C. Akibat Rendahnya Kualitas Air**

Air tawar yang dapat dikonsumsi oleh manusia merupakan sumber daya alam yang langka. Sekitar 97,2% dan apa yang kita sebut sebagai air adalah air laut yang tidak dapat dikonsumsi oleh manusia kurang dari 1% dari jumlah air yang ada di Bumi. Pasal 1 ayat 1 PP No. 82 Tahun 2001 merumuskan pengertian air sebagai berikut: “semua air yang terdapat di atas dan di bawah permukaan tanah, kecuali air laut dan air fosil.” Dari rumusan tersebut dapat diketahui, bahwa PP No. 82 Tahun 2001 tidak mencakup pengendalian pencemaran laut. Pasal 1 ayat 3 PP No. 82 Tahun 2001 merumuskan pengertian pengelolaan kualitas air

---

<sup>24</sup>Tuti Rastuti. 2015. *Seluk Beluk Perusahaan & Hukum Perusahaan*. Bandung: PT Refika Aditama. Halaman 77.

adalah: “upaya pemeliharaan air sehingga tercapai kualitas air yang diinginkan sesuai peruntukannya untuk menjamin agar kualitas air tetap dalam kondisi alamiahnya.” Pasal 1 ayat 4 PP No. 82 Tahun 2001 merumuskan pengertian pengendalian pencemaran air: “upaya pencegahan dan penanggulangan pencemaran air serta pemulihan kualitas air.”

Upaya pengendalian pencemaran air di Indonesia mula-mula diatur dalam PP No. 20 Tahun 1990. Pada tanggal 14 Desember 2001 Pemerintah telah mengundang PP No.82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air (LN Tahun 2001 Nomor 153) yang mencabut berlakunya PP No. 20 Tahun 1990.

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2001 memuat pengertian-pengertian tentang beberapa konsep yang berhubungan dengan pengendalian pencemaran air, yaitu: air, pengelolaan kualitas air, pengendalian pencemaran air, kriteria mutu air, baku mutu air, beban pencemaran, daya tampung beban pencemaran. Konsep-konsep ini perlu diuraikan pada bagian ini.

Pasal 1 ayat 7 PP No. 82 Tahun 2001 merumuskan pengertian kriteria mutu air yaitu: “tolak ukur mutu air untuk setiap kelas air.” Ketentuan Pasal 8 PP No. 82 Tahun 2001 menyatakan, bahwa mutu air terdiri atas empat kelas, yaitu: Kelas satu, Kelas dua, Kelas tiga dan Kelas empat. Kelas satu adalah air yang peruntukannya dapat digunakan untuk air baku air minum dan atau peruntukan lain yang mensyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut. Kelas dua adalah air yang peruntukannya dapat digunakan untuk prasarana/sarana rekreasi air, pembudidayaan ikan air tawar, peternakan, air untuk pertanian, atau

peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut. Kelas tiga adalah air yang peruntukannya dapat digunakan pembudidayaan ikan air tawar, peternakan, air untuk pertanian, atau peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut. Kelas empat adalah air yang peruntukannya dapat digunakan untuk pertanian, atau peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut. Pengertian Baku Mutu Air sebagai mana dirumuskan dalam Pasal 1 ayat 9 PP No. 82 Tahun 2001 adalah “ukuran batas atau kadar makhluk hidup zat, energi, atau komponen yang ada atau harus ada dan/atau unsur pencemaran yang ditenggang keberadaannya didalam air.” Kriteria mutu air untuk tiap-tiap kelas tercantum dalam Lampiran PP No. 82 Tahun 2001.

Dengan objek sumber daya alam tanah (dalam anti soil), sumber daya alam air dan sumber daya alam udara secara substansial. Masalah ini dominan terjadi pada daerah-daerah padat penduduk, termasuk daerah industri dan daerah pertanian dengan penggunaan pupuk pada jenis dan tingkat tertentu. Faktor penyebabnya adalah limbah industri (dominan pada negara/daerah maju), limbah domestik yang dominan pada negara/daerah miskin, serta transportasi dan sarana pelayanan umum (pasar, rumah sakit, dan sebagainya). Masalah ini berkaitan langsung dengan masalah daya tampung lingkungan hidup dan baku mutu lingkungan hidup sebagai salah satu instrumen yuridisnya. Adapun secara filosofis antara lain dapat dipahami dengan menyimak makna asas 1 dan asas 2 dalam ilmu lingkungan yang sebenarnya serupa dengan hukum termodinamika 1 dan hukum termodinamika 2 yang fundamental dan banyak digunakan fisika.

Asas 1 menyatakan: “energi dapat diubah dari satu bentuk ke bentuk yang lain, tetapi tidak dapat hilang, musnah atau diciptakan.” Selanjutnya asas 2 menyatakan: “tidak ada sistem perubahan energi yang betul-betul efisien.”<sup>25</sup>

Kehidupan manusia tidak akan pernah lepas dari lingkungan. Eksistensi kehidupan manusia sangat bergantung kepada lingkungan. Lingkungan telah menyediakan berbagai kebutuhan bagi manusia yang merupakan syarat mutlak agar manusia dapat mempertahankan kehidupannya. Lingkungan menyediakan air, udara, dan sinar matahari yang merupakan kebutuhan mutlak manusia.

Limbah pabrik adalah buangan yang dihasilkan dari suatu proses produksi baik industri maupun domestik (rumah tangga) dan/atau kegiatan yang mengandung bahan berbahaya dan/atau beracun yang karena sifat dan/atau jumlahnya, baik langsung maupun tidak langsung, dapat mencemarkan atau merusak lingkungan hidup, dan/atau dapat membahayakan lingkungan hidup, kesehatan, kelangsungan hidup manusia serta makhluk hidup lain.

Limbah padat lebih dikenal sebagai sampah, yang seringkali tidak dikehendaki kehadirannya karena tidak memiliki nilai ekonomis. Bila ditinjau secara kimiawi, limbah ini terdiri dari bahan kimia Senyawa organik dan Senyawa anorganik. Dengan konsentrasi dan kuantitas tertentu, kehadiran limbah dapat berdampak negatif terhadap lingkungan terutama bagi kesehatan manusia, sehingga perlu dilakukan penanganan terhadap limbah. Tingkat bahaya keracunan yang ditimbulkan oleh limbah tergantung pada jenis dan karakteristik limbah.

---

<sup>25</sup>A.M. Yunus Wahid. 2018. *Pengantar Hukum Lingkungan*. Jakarta: Kencana. Halaman 60.

Pengertian pengelolaan limbah B3 sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 butir 3 PP No. 18 Tahun 1999 adalah rangkaian kegiatan yang mencakup reduksi, penyimpanan, pengumpulan, pengangkutan, pemanfaatan, pengolahan dan penimbunan limbah B3. Reduksi limbah B3 adalah suatu kegiatan pada penghasil untuk mengurangi jumlah dan mengurangi sifat bahaya dan racun limbah B3, sebelum dihasilkan dari suatu kegiatan. Penyimpanan limbah B3 adalah kegiatan menyimpan limbah B3 yang dilakukan oleh penghasil dan/atau pengumpul dan/atau pemanfaat dan/atau pengolah dan/atau penimbunan limbah B3 dengan maksud menyimpan sementara. Pengumpulan limbah B3 adalah kegiatan mengumpulkan limbah B3 dari penghasil limbah B3 dengan maksud menyimpan sementara sebelum diserahkan kepada pemanfaat dan/atau pengolah dan/atau penimbun limbah B3. Pengangkutan limbah B3 adalah suatu kegiatan pemindahan limbah B3 dari penghasil dan/atau dari pengumpul dan/atau dari pemanfaat dan/atau dari pengolah ke pengumpul dan/atau ke pemanfaat dan/atau ke pengolah dan/atau ke penimbun limbah B3. Pemanfaatan limbah B3 adalah suatu kegiatan perolehan kembali (*recovery*) dan/atau penggunaan kembali (*reuse*) dan/atau daur ulang (*recycle*) yang bertujuan untuk mengubah limbah B3 menjadi suatu produk yang dapat digunakan dan harus juga aman bagi lingkungan dan kesehatan manusia. Pengolahan limbah B3 adalah proses untuk mengubah karakteristik dan komposisi limbah B3 untuk menghilangkan dan/atau mengurangi sifat bahaya dan/atau sifat racun. Penimbunan limbah B3 adalah suatu kegiatan menempatkan

limbah B3 pada suatu fasilitas penimbunan dengan maksud tidak membahayakan kesehatan manusia dan lingkungan hidup.<sup>26</sup>

Instansi-instansi yang berwenang untuk mengatur pengelolaan B3 dan limbah B3 adalah Departemen Kesehatan, Departemen Pertanian, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Departemen Perhubungan, Badan Tenaga Atom Nasional (BATAN) dan BAPEDAL. Kewenangan Departemen Kesehatan mencakup B3 pada umumnya berdasarkan *Gevaarlijke Stoffen Ordonnantie Stb.* 1949 No. 337. Kewenangan Departemen Pertanian mencakup B3 yang termasuk ke dalam kategori pestisida. Departemen Perhubungan berwenang untuk mengatur pengangkutan B3 dan limbah B3. BATAN berwenang untuk mengatur pengelolaan radio aktif yang termasuk ke dalam kategori B3.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>Takdir Rahmadi, *Op. Cit.*, Halaman 137-138.

<sup>27</sup>*Ibid.*, Halaman 139

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PDAM Akibat Rendahnya**

###### **Kualitas Air Minum**

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 tentang perlindungan konsumen, merupakan perkembangan yang sangat berarti dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, karena merupakan undang-undang yang dinantikan sejak lama. Namun, hal ini bukan berarti bahwa sebelumnya tidak ada undang-undang yang memberikan perlindungan kepada konsumen, karena dalam penjelasan umum undang-undang itu sendiri tercatat 20 undang-undang sebelumnya yang memberikan perlindungan kepada konsumen.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Dalam hal mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan *the end justice to scure from the injury*. Menurut G.W. Paton, hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan pentingn tetapi juga unsur kehendak (*the element the of will*) teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam. Hukum pada hakikatnya adalah suatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaannya.

Dengan lahirnya organisasi-organisasi konsumen atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, maka diharapkan lebih mempercepat pemberdayaan konsumen, karena organisasi-organisasi konsumen tersebut dapat merupakan organisasi pelayanan, organisasi pendidikan, organisasi penelitian, organisasi pengujian, maupun sebagai organisasi tindakan.

Peran-peran organisasi di atas selama ini telah banyak dilakukan oleh YLKI, namun dengan semakin terbukanya kemungkinan dibentuknya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat tersebut, maka akan lebih mempercepat proses pemberdayaan konsumen.<sup>28</sup>

Perlindungan konsumen adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk bahan makanan yang dibeli dari produsen atau pelaku usaha. Saat ini ada saja produsen yang tidak mementingkan kesehatan dan keselamatan konsumennya karena sering kita jumpai pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak produsen kepada pihak konsumen.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini memang telah diterbitkan namun dalam proses pelaksanaan atau aplikasi dari Undang-Undang itu sendiri belum maksimal atau dengan kata lain peraturan yang ada dalam Undang-Undang tidak sesuai dengan kenyataan. Dalam beberapa kasus banyak ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang merugikan para konsumen yang tentunya berkaitan dengan tanggung jawab produsen (pelaku usaha) dalam

---

<sup>28</sup> Ahmad Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. Halaman 101-102



tingkatan yang dianggap membahayakan kesehatan bahkan jiwa dari para konsumen.<sup>29</sup>

Asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu terdapat di dalam berbagai bidang hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis: antara lain hukum perdata, hukum internasional, terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen. Oleh karena itu, menjadi penting penggunaan instrumen-instrumen hukum perdata, hukum pidana, hukum administrasi, hukum internasional, dan hukum-hukum acara yang berkaitan dengan instrumen hukum itu, dalam pembahasan hubungan dengan masalah atau perlindungan konsumen.

Secara universal, berdasarkan berbagai hasil penelitian dan pendapat para pakar, ternyata konsumen umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dalam hubungannya dengan pelaku usaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya bersaing/daya tawar. Kedudukan konsumen ini, baik yang bergabung dalam suatu organisasi apalagi secara individu, tidak seimbang dibandingkan dengan kedudukan pengusaha. Oleh sebab itu, untuk menyeimbangkan kedudukan tersebut dibutuhkan perlindungan kepada konsumen. Adapun pokok-pokok dan pedomannya telah termuat dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Ketetapan MPR.

Sejalan dengan batasan hukum konsumen, maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur

---

<sup>29</sup>Rosmawati. *Op.Cit.* Halaman 100.

dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.

Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah.

Sebagaimana telah dikemukakan dalam latar belakang bahwa dalam pergaulan ke masyarakat sering kali terjadi perbuatan-perbuatan hukum yang dilakukan oleh para subjek hukum. Manusia sebagai subjek hukum sering mengabaikan hubungan hukum dengan subjek hukum yang lain, guna memenuhi kebutuhannya. Salah satu kebutuhan tersebut adalah mengenai air minum, sehingga untuk memenuhi kebutuhan tersebut tentu pada pihak tersebut haruslah mengadakan hubungan hukum dengan pihak PDAM sebagai produsen air minum/air bersih.

Masyarakat sebagai konsumen air bersih tersebut masih dalam prakteknya sering menemui air bersih dari PDAM yang tidak memenuhi standar air minum/air bersih, yaitu air yang bau dan kotor dalam penyaluran kepada masyarakat, sehingga tidak terlindunginya hak konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen air bersih dari PDAM merupakan hal yang sangat penting, mengingat kedudukan konsumen yang masih sangat lemah.

Sehingga terkadang konsumen sering merasa dirugikan oleh pelaku usaha itu sendiri.

Keengganan masyarakat sebelum diundangkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999, lebih berdasarkan pada:

1. Ketidakjelasan norma-norma perlindungan konsumen.
2. Praktek peradilan yang tidak lagi sederhana atau cepat dan biaya ringan.
3. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha.

PDAM sebagai produsen air minum dan manusia dan/atau badan hukum sebagai konsumen air minum dalam hal melahirkan persetujuan yang menyangkut pemakaian air minum tunduk pada kesatuan hukum publik, karena persetujuan yang dibuat oleh PDAM dengan seseorang atau badan hukum lain mengenai aliran air minum adalah merupakan persetujuan publik.

Yang dimaksud dengan persetujuan publik adalah “suatu yang sebahagian atau seluruh dikuasai oleh hukum publik, karena salah satu pihak bertindak sebagai pengusaha (pemerintah)”.<sup>30</sup>

Sejalan dengan pengertian dan persetujuan publik tersebut, maka apabila di dalam suatu persetujuan yang dilakukan oleh pihak PDAM dengan seseorang atau dengan badan hukum sebagai konsumen mengenai pemakaian air minum haruslah tunduk kepada ketentuan-ketentuan publik, yaitu peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah atau Direksi PDAM. Dengan demikian kerja

---

<sup>30</sup>Mariam Darus. 1983. *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Bandung: Alumni. Halaman 39.

sama yang baik terpadu dan dinamika demi kelangsungan pembangunan, khususnya aliran air minum menganut sistem yang mantap dan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Diperlukan pengawasan penegak hukum untuk pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing-masing pihak baik konsumen, instalator, dan PDAM untuk menjamin kepastian hukum dan untuk keadilan, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Dalam Pasal 4 UUPK dinyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.

Dalam rangka melindungi kepentingan konsumen, maka dalam Pasal 8 UUPK memberikan larangan kepada pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan produksi dan perdagangan barang atau jasa yang tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan, demikian juga hal dalam pengadaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Kualo, maka masyarakat sebagai konsumen berhak memperoleh pelayanan air bersih sesuai standar air bersih. Selain dari larangan mengenai produk itu sendiri yang tidak memenuhi syarat, juga Pasal 8 UUPK ini memberikan larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

Selanjutnya mengenai ganti rugi diketahui bahwa sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh UUPK, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberi hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta

pertanggungjawaban dan pelaku usaha yang merugikan serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.

Pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Dalam hal terjadinya tuntutan ganti rugi dari konsumen kepada PDAM, maka menurut Pasal 28 UUPK disebutkan, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 UUPK merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Pasal 22 UUPK menyatakan, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Kemudian, dalam Pasal 23 disebutkan, pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4)

dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Dari ketentuan Pasal 23 tersebut secara tegas diatur dalam hal konsumen dirugikan maka selain melakukan gugatan melalui badan peradilan, juga dapat dilakukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen.

UUPK membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen yaitu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berkala kecil dan bersifat sederhana.

Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan gugatan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.<sup>31</sup>

Sekalipun berbagai instrumen hukum umum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku umum, baik hukum perdata maupun hukum publik, dapat digunakan untuk menyelesaikan lingkungan hubungan dan/atau masalah konsumen dengan penyedia barang jadi atau penyelenggara jasa, tetapi hukum ini ternyata mengandung berbagai kelemahan, dan menjadi kendala bagi konsumen

---

<sup>31</sup>Jan Rohtuahson Sinaga. 2009. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih", (Skripsi) Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.

dalam memperoleh perlindungan, baik yang berkaitan dengan materi hukumnya, hukum acaranya, maupun yang berkaitan dengan asas-asas hukum yang termuat di dalamnya.<sup>32</sup>

Hukum perdata mengenal dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan Undang-Undang. Kegiatan pelaku usaha partikelir berupa usaha bersama lazimnya berawal dari perjanjian di antara mereka. Namun, tidak demikian halnya dengan kegiatan yang dilakukan oleh badan-badan usaha milik daerah atau negara, yang pendiriannya dapat saja ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan.

Tidak mengherankan apabila kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat daripada konsumen itu membuka lebar kemungkinan terjadinya penyelewengan-penyelewengan. Konsumen tidak bisa berbuat banyak karena tindakan alternatif (*affirmative action*) untuk memberdayakan hak-haknya baru berada dalam tataran retorika pemerintah dan pelaku usaha. Ironisnya, ketidakpedulian ini sebagian justru datang dari unit-unit usaha yang dikelola pemerintah sendiri. Buruknya layanan pendistribusian ke masyarakat karena kurangnya perawatan berkelanjutan dari PDAM yang mengakibatkan tercemarnya air minum yang disalurkan tersebut adalah contoh klasik yang rutin terjadi dari waktu ke waktu, baik sebelum maupun sesudah UUPK berlaku. Konsumen terpaksa menerima kondisi buruk demikian karena memang tidak ada pilihan lain yang lebih baik. Padahal, tindakan pelaku usaha demikian dapat saja dikenai ketentuan penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*). Suatu pranata hukum, yang sayangnya tidak diadopsi secara optimal dalam UUPK.

---

<sup>32</sup>Suharyadi. 2015. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih", dalam Jurnal Program Magister Hukum No. 1 Jilid 1.

Mekanisme penegakan hukum perlindungan konsumen membutuhkan dukungan sistem peradilan. UUPK menyumbangkan beberapa ketentuan pidana baru, seperti tindakan memproduksi barang dengan kualitas, kuantitas, dan komposisi di luar standar atau yang tidak sesuai dengan jaminan/keterangan yang dijanjikan. Mempromosikan barang/jasa dengan memberi keterangan yang menyesatkan atau melalui paksaan secara fisik dan psikis, juga adalah beberapa tindak pidana yang diatur dalam UUPK.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur sejumlah prinsip normatif yang perlu diperhatikan dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip dimaksud antara lain adalah:

1. Kontrak Bukan Syarat

Dalam hukum perlindungan konsumen, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak lagi ditentukan dari ada atau tidaknya kontrak (*privity of contract*). Ini berarti konsumen dapat menggugat pelaku usaha dalam ranah hukum perdata, terlepas bahwa di antara mereka tidak terdapat kontrak. Gugatan yang dilakukan didasarkan pada perbuatan melawan hukum.

2. Small Claim

Pada prinsipnya hukum perlindungan konsumen tidak mengenal batas minimal nilai perkara untuk dapat diajukannya suatu klaim. Sekecil apa pun nilai perkara atau kerugian seorang konsumen, ia berhak untuk mengajukan klaim kepada pelaku usaha. Lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK memang didirikan dengan semangat untuk memberikan keadilan bagi konsumen, terlepas kerugian yang dideritanya terbilang kecil secara ekonomis.



Patut dicatat bahwa biasanya jumlah konsumen suatu produk tidak sepenuhnya dapat dideteksi. Konsumen yang diam pasti jumlahnya lebih banyak (*silent majority*) daripada konsumen yang bersuara dan memperjuangkan hak-haknya. Untuk itu, kerugian seorang konsumen dapat saja menjadi sangat besar apabila diagregasi pada kerugian konsumen-konsumen lainnya.

### 3. Gugatan Perwakilan Kelompok

Selain dapat menggugat sendiri, konsumen juga berhak mengajukan gugatan dengan prosedur gugatan perwakilan kelompok (*class action*). Istilah ini diambil dari Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002, yang mengatur prosedur pengajuan gugatan ini. Apabila ada sekelompok konsumen menderita kerugian karena mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa dari suatu pelaku usaha, maka tidak perlu satu persatu konsumen itu menggugat pelaku usaha tersebut. Konsumen-konsumen ini dapat membentuk perwakilan, yang mengatasnamakan semua konsumen yang menderita kerugian dari pelaku usaha tadi. Gugatan diajukan ke pengadilan negeri. Dengan demikian akan ada konsumen yang mewakili (*class representatives*) dan konsumen yang diwakili (*class members*). Dalam proses pengajuan gugatan perwakilan kelompok ini, ada periode waktu bagi konsumen yang mewakili untuk menyampaikan pemberitahuan (notifikasi) atas pengajuan gugatan ini.

### 4. Gugatan LPKSM

Selain konsumen yang menderita kerugian langsung, LPKSM pun dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha. Hal ini telah disinggung dalam tulisan di muka. LPKSM ini tidak berkedudukan sebagai korban yang dirugikan,

sehingga prestasi yang dituntut dari pelaku usaha bukan berupa pembayaran ganti rugi. Pelaku usaha dapat diminta melakukan tindakan hukum tertentu yang relevan dengan upaya-upaya perlindungan konsumen, seperti menarik produknya dari pasaran, menjamin adanya keterbukaan akses untuk pengawasan proses produksi, dan/atau melakukan program-program edukasi konsumen.

#### 5. Tanggung Jawab dengan Beban Pembuktian Terbaik

Dilihat dari prinsip pertanggungjawaban yang dianut dalam UUPK, terlihat bahwa pelaku usaha telah dibebani prinsip yang lebih berpihak pada kepentingan konsumen. Dalam UUPK, pelaku usaha dibebani prinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik. Artinya, apabila ada gugatan terhadap pelaku usaha, maka pelaku usaha inilah yang wajib membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah dan untuk dapat lepas dari tanggung jawab hukum.<sup>33</sup>

Upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo Tanjungbalai, jika terjadinya pencemaran air sungai yang disebabkan oleh limbah pabrik ialah, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19, dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

---

<sup>33</sup>Shidarta, *Op.Cit.*, Halaman 196-198.

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Jika terjadi pencemaran pada air sungai yang di distribusi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo, maka pendistribusian air diberhentikan untuk sementara menunggu proses pengolahan air sampai layak untuk didistribusikankembali kepada konsumen, sesuai dengan kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 butir d menjelaskan, ”menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”.<sup>34</sup>

Upaya pengendalian pencemaran air di Indonesia mula-mula diatur dalam PP No. 20 Tahun 1990. Pada tanggal 14 Desember 2001 Pemerintah telah

---

<sup>34</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Nurlen Marpaung selaku Ketua Dewan Pengawas PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai Pada Senin, 10 Februari 2020.

mengundangkan PP No.82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air (LN Tahun 2001 Nomor 153) yang mencabut berlakunya PP No. 20 Tahun 1990.

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2001 memuat pengertian-pengertian tentang beberapa konsep yang berhubungan dengan pengendalian pencemaran air, yaitu: air, pengelolaan kualitas air, pengendalian pencemaran air, kriteria mutu air, baku mutu air, beban pencemaran, daya tampung beban pencemaran. Konsep-konsep ini perlu diuraikan pada bagian ini.

Izin pembuangan air limbah didasarkan pada Pasal 40 ayat (1) PP No. 82 Tahun 2001 yang menyatakan: “Setiap usaha atau kegiatan yang akan membuang air limbah ke air atau sumber air wajib mendapat izin tertulis dari bupati/walikota. “Ketentuan Pasal 40 ayat (2) selanjutnya menegaskan, bahwa permohonan izin pembuangan air limbah didasarkan pada hasil kajian Amdal bagi industri yang wajib Amdal atau kajian UKL dan UPL bagi kegiatan yang tidak wajib Amdal. Bupati/Walikota harus mengeluarkan izin dalam waktu paling lama 90 hari sejak tanggal penerima permohonan izin.

Menurut PP No. 82 Tahun 2001 izin pembuangan air limbah memuat persyaratan berikut:

1. Kewajiban untuk mengolah limbah;
2. Persyaratan mutu dan kuantitas air limbah yang boleh dibuang ke media lingkungan;
3. Persyaratan cara pembuangan air limbah;

4. Persyaratan untuk mengadakan sarana dan prosedur penanggulangan keadaan darurat;
5. Persyaratan untuk melakukan pemantauan mutu dan debit air limbah;
6. Persyaratan lain yang ditentukan oleh hasil proses Amdal;
7. Larangan pembuangan secara sekaligus dalam satu saat atau pelepasan dadakan;
8. Larangan untuk melakukan pengenceran;
9. Kewajiban melakukan swapantau dan melaporkan hasil swapantau kepada pejabat yang berwenang.<sup>35</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (UUPPLH), diatur larangan-larangan yang tidak boleh dilanggar baik oleh orang perseorangan maupun korporasi sebagai subjek hukum lingkungan. Larangan-larangan tersebut diatur dalam Pasal 69 UUPPLH sebagai berikut:

1. Melakukan perbuatan yang mengakibatkan pencemaran dan/atau perusakan lingkungan hidup; (pencemaran lingkungan hidup adalah masuk atau dimasukkannya makhluk hidup, zat, energi, atau komponen lain ke dalam lingkungan hidup oleh kegiatan manusia sehingga melampaui baku mutu lingkungan hidup yang telah ditetapkan. Adapun perusakan lingkungan hidup tindakan orang yang menimbulkan perubahan langsung terhadap sifat fisik, kimia, dan/atau hayati lingkungan hidup sehingga melampaui kriteria baku kerusakan lingkungan hidup);

---

<sup>35</sup> Takdir Rahmadi. *Op.Cit.*, Halaman 122.

2. Memasukkan B3 yang dilarang menurut peraturan perundang-undangan ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
3. Memasukkan limbah yang berasal dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ke media lingkungan hidup Negara Kesatuan Republik Indonesia;
4. Memasukkan limbah B3 ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
5. Membuang limbah ke media lingkungan hidup;
6. Membuang B3 dan limbah B3 ke media lingkungan hidup;
7. Meleaskan produk rekayasa genetik ke media lingkungan hidup yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan atau izin lingkungan;
8. Melakukan pembukaan lahan dengan cara membakar;
9. Menyusun Amdal tanpa memiliki sertifikat kompetensi penyusun Amdal; dan/atau memberikan informasi palsu, menyesatkan, menghilangkan informasi, merusak informasi, atau memberikan keterangan yang tidak benar.<sup>36</sup>

#### **B. Peran dan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Penyediaan Air Bersih serta Perlindungan Hak-Hak Konsumen**

Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia ayat (3) menyebutkan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pasal di atas hanya menyebutkan kata “air” tanpa secara

---

<sup>36</sup>Ruslan Renggong. 2018. *Hukum Pidana Lingkungan*. Jakarta: Kencana. Halaman 157.

jelas menyebutkan mengenai air bersih, namun air bersih tidak bisa disangkal lagi merupakan salah satu kebutuhan dasar dan Negara wajib untuk memenuhinya sesuai dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang pada konsideran huruf a disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Pada saat ini, pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air dilakukan melalui produksi secara massal dalam jumlah yang relatif besar dengan cakupan wilayah yang semakin besar (globalisasi produksi). Hal ini dikarenakan tingkat kebutuhan air setiap tahun semakin melonjak seiring dengan laju pertumbuhan penduduk. Logikanya adalah semakin banyak penduduk maka semakin besar konsumsi air bersih dan semakin besar konsumsi air bersih membuat penyedia air bersih meningkatkan kapasitas produksinya. Adanya fakta bahwa di Indonesia penyedia air minum atau air bersih masih cenderung bersifat monopoli menciptakan suatu kondisi dimana masyarakat tergantung akan pasokan air dari PDAM dalam kegiatan sehari-hari. Ketergantungan ini seringkali menjadikan masyarakat selaku konsumen berada dalam posisi risiko kerugian lebih besar yang berbanding terbalik dengan posisi tawar mereka yang rendah dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa air minum, dalam hal ini PDAM. Hal ini dikarenakan tidak adanya produsen substitusi yang juga menyediakan air bersih

selain PDAM sehingga mau tidak mau konsumen harus tetap menggunakan PDAM sebagai penyedia air bersih.

Peran dan tanggung jawab pemerintah Kota Tanjung Balai yaitu meningkatkan pembangunan Instalasi Pengolahan Air (IPA) atau Water Treatment Plant (WTP) agar pendistribusian air minum kepada seluruh masyarakat merata secara maksimal. Selama ini, untuk kebutuhan air PDAM Tirta Kualo telah mengoperasikan 5 unit WTP dengan kapasitas produksi air 372 liter/detik, kapasitas tersebut hanya memenuhi 67% kebutuhan air pada masyarakat Kota Tanjungbalai. Penambahan kapasitas air bersih akan terus diupayakan, sehingga secara keseluruhan kebutuhan air bersih di Kota Tanjungbalai bisa terpenuhi 100%. Pada tahun 2019 pembangunan WTP VI di jalan Banteng (Pantai Olang), Kelurahan Sijambi, Kecamatan Datuk Bandar, telah diwujudkan agar maksimalnya pelayanan air minum kepada masyarakat dengan pembangunan IPA kapasitas 50 liter/detik sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) bagi masyarakat Kota Tanjungbalai. Dan nantinya setelah pembangunan WTP VI ini selesai, akan meningkatkan pelayanan air bersih di Kota Tanjungbalai menjadi 75% (persen).<sup>37</sup>

Kualitas pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai kepada konsumennya baik tapi belum 100%, hanya saja keluhan kecil sering terjadi padapendistribusian air sungai yang sering terkendala akibat tercemar, sehingga pendistribusian air tidak bisa berjalan selama 24 jam, dan masih ada konsumen yang belum terjangkau akibat kecilnya debit air, kurangnya fasilitas, dan kurangnya

---

<sup>37</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Nurlen Marpaung selaku Ketua Dewan Pengawas PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai Pada Senin, 10 Februari 2020.



WTP. Faktor yang mendukung dari kualitas pelayanan PDAM Tirta Kualo ialah sumber daya air yang banyak karena Kota Tanjungbalai dikelilingi sungai. Sedangkan faktor yang menghambatnya ialah pembangunan WTP yang memerlukan dana yang besar, pemadaman lampu yang dilakukan oleh PLN, kurangnya sumber daya manusia pada proses pengolahan, bocornya pipa, dan terjadinya pencemaran air mempengaruhi proses pendistribusian. Dana yang diperlukan untuk pembangunan 1 WTP adalah sebesar 13,7 milyar, sehingga pencairan dana untuk pembangunan WTP memerlukan jangka waktu yang tidak bisa ditetapkan.

Banjir juga termasuk salah satu penyebab tercemarnya air sungai, karena tingginya tingkat kekeruhan sehingga menyebabkan pompa intake tidak beroperasi dengan normal (debit kecil). Seharusnya pompa intake pada WTP 1 kapasitasnya 115 liter/detik, pada WTP 2 kapasitasnya 90 liter/detik, WTP 3 kapasitasnya 60 liter/detik, WTP 4 kapasitasnya 25 liter/detik, dan WTP 5 kapasitasnya 50 liter/detik. Jenis pompa yang digunakan ialah centrifugal.

PDAM melakukan penyesuaian ganti rugi dengan meringankan iuran kepada konsumen guna menjaga kepercayaan konsumen kepada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Perjanjian jual beli Air Minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya seringkali hak-hak

konsumen air PDAM tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM Tirta KualoTanjungbalai sering terjadi berbagai masalah kemacetan air akibat pencemaran air sungai oleh limbah pabrik yang sampai berhari-hari dan tidak ada informasi sama sekali kepada pelanggan tentang kapan hal ini berakhir. Ironisnya pembagian air yang sering terjadi dan dalam sehari air hanya melayani 60 pelanggan dalam 1 liter/detik, padahal Kota Tanjungbalai di kelilingi sungai.

Pelanggan PDAM di Kecamatan Datuk Bandar Timur Tanjungbalai yang paling sering tidak mendapat atau tidak disalurkan air dari PDAM, dan mengharapkan air bukan sekedar mencakup kebutuhan mandi dan mencuci, tetapi juga kebutuhan air minum. PDAM yang seharusnya memberikan air untuk bisa dikonsumsi tetapi dalam kenyataannya air tersebut tidak layak untuk langsung dikonsumsi meski telah melalui proses dimasak. Pada akhirnya untuk mengkonsumsi air minum warga di Tanjungbalai membeli di penjualan air bersih atau galon.

Berdasarkan kondisi diatas, sudah seharusnya konsumen pengguna jasa PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai di Kecamatan Datuk Bandar Timur dilindungi dan dipertahankan haknya untuk tidak hanya didengar pendapat dan keluhannya atas air bersih yang mereka gunakan tetapi juga ada perbaikan yang signifikan terhadap layanan air PDAM baik secara kualitas maupun kuantitas. Banyaknya keluhan para pelanggan tersebut, harus menjadi perhatian pihak PDAM dan operatornya.

Ada beberapa hal yang perlu dibenahi dari pelayanan PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai, yaitu:

1. Kuantitas pada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai hanya melayani 60 pelanggan dalam 1 liter/ detik
2. Kualitas belum memadai akibat kurangnya fasilitas pada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, sehingga pelayanan kepada masyarakat belum bisa terpenuhi selama 24 jam
3. Kurangnya debit air mengakibatkan masi banyak daerah yang tidak terjangkau air bersih yang disalurkan PDAM.<sup>38</sup>

Sama seperti di tempat lain, masyarakat di Kota Tanjungbalai yang ingin menggunakan jasa PDAM harus mengajukan permohonan penyambungan air minum (berlangganan) terlebih dahulu pada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai melalui para operatornya. Setelah disetujui, selanjutnya calon konsumen harus menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Air Minum telah ditetapkan secara sepihak oleh PDAM sehingga perjanjian tersebut merupakan perjanjian standar atau perjanjian baku.

Seperti yang tercantum Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perjanjian klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku

---

<sup>38</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Nurlen Marpaung selaku Ketua Dewan Pengawas PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai Pada Senin, 10 Februari 2020.

walaupun memojokkan. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.<sup>39</sup>

Sedangkan wewenang dan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota menurut Pasal 40 PP tentang SPAM diantaranya:

1. Menyusun kebijakan dan strategi di daerahnya berdasarkan kebijakan dan strategi nasional serta kebijakan dan strategi provinsi;
2. Dapat membentuk BUMD penyelenggara pengembangan SPAM;
3. Memenuhi kebutuhan air minum masyarakat diwilayahnya sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan;
4. Memenuhi kebutuhan pelayanan sanitasi untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan;
5. Menjamin terselenggaranya keberlanjutan pengembangan SPAM diwilayahnya;
6. Melaksanakan pengadaan jasa kontruksi dan/atau pengusaha penyelenggara pengembangan SPAM di wilayah yang belum terjangkau pelayanan BUMD;
7. Memberi bantuan teknis kepada kecamatan, pemerintah desa, serta kelompok masyarakat di wilayahnya dalam penyelenggaraan pengembangan SPAM;

---

<sup>39</sup>Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. Halaman 66.

8. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pembangunan SPAM yang utuh berada di wilayahnya;
9. Menyampaikan laporan hasil pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan kepada pemerintah provinsi, Pemerintah, dan Badan Pendukung Pengembangan SPAM;
10. Melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pengembangan SPAM yang berada di wilayahnya;
11. Memberikan izin penyelenggaraan pengembangan SPAM di wilayahnya; dan;
12. Memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan SPAM sesuai dengan kewenangannya.<sup>40</sup>

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen seharusnya bisa dilakukan dengan optimisme. Upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen dan memberikan rasa tanggung jawab kepada dunia usaha terutama pelaku usahanya.

Pada perinsipnya, berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen sudah selayaknya membawa perubahan kepada semua pihak bahwa hak dan kepentingan konsumen harus terpenuhi dan diperhatikan, apalagi dalam hal air bersih yang memang teramat

---

<sup>40</sup>Irfian. 2012. "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen PDAM Di Jakarta Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", (Skripsi) Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

vital bagi kehidupan manusia. Undang-Undang ini juga diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak dan kewajiban yang mereka miliki terhadap pelaku usaha seperti yang dapat kita baca dari konsideran undang-undang ini yang menyebutkan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan, kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.<sup>41</sup>

Pasal 4 UUPK mengatur mengenai hak-hak konsumen, untuk hak-hak konsumen antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>41</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Halaman 2.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>42</sup>

Sejak diberi tempat dalam peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup, peran serta lembaga swadaya masyarakat makin mengemuka dibidang-bidang hukum lainnya, termasuk bidang hukum perlindungan konsumen. Apalagi harus diakui bahwa perjuangan penyelenggaraan perlindungan konsumen di Tanah Air dimotori pertama kali oleh lembaga swadaya masyarakat (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) yang berdiri sejak Tahun 1973.

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) mempunyai kedudukan sebagai mitra masyarakat dan pemerintah (bahkan mitra pelaku usaha), dalam upaya melindungi hak-hak konsumen. Dikatakan sebagai mitra masyarakat, karena LPKSM memang didirikan secara swadaya oleh masyarakat (sekalipun ada yang disubsidi juga oleh pemerintah daerah) dan berfungsi mengupayakan penguatan hak-hak konsumen. Untuk menjalankan fungsi ini, LPKSM bertugas menampung keluhan konsumen, menjembatani komunikasi antara konsumen, pelaku usaha dan/atau pemerintah, melakukan

---

<sup>42</sup>Indonesia, *Op.Cit.*, Halaman 6.

kajian-kajian kritis, menyelenggarakan advokasi, sampai kepada mengajukan gugatan ke pengadilan.<sup>43</sup>

### **C. Dampak yang Terjadi Bila Pemakaian Air PDAM yang Kualitasnya Rendah Dipakai Terus Menerus Oleh Konsumen**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SKIVII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum disebutkan bahwa: air bersih adalah air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak, sedangkan air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Kebutuhan air bersih pada saat ini menjadi perhatian di seluruh dunia. Lebih dari satu milyar manusia di seluruh dunia kehilangan akses terhadap sumber air bersih. Sekitar 1,6 juta anak di seluruh dunia meninggal akibat tidak terpenuhinya kebutuhan dasar air bersih dan sanitasi yang sehat. Air bersih dan sanitasi yang baik merupakan elemen penting yang menunjang kesehatan manusia. Namun sayangnya kebutuhan tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik di berbagai belahan dunia. Menurut temuan dari Badan Kesehatan Dunia (WHO), lebih dari 1,1 milyar penduduk di wilayah pedesaan dan perkotaan kekurangan akses terhadap air minum dari sumber yang ada. Di luar itu, 2,6 milyar warga tidak memiliki akses terhadap kesehatan dan kebersihan (sanitasi) dasar.

---

<sup>43</sup>Shidarta, *Op.Cit.*, Halaman 188.



Dampak negatif dari menurunnya kualitas lingkungan hidup baik karena terjadinya pencemaran atau terkurasnya sumber daya alam adalah timbulnya ancaman atau dampak negatif terhadap kesehatan, menurunnya nilai estetika, kerugian ekonomi, dan terganggunya sistem alami.

Dampak terhadap kesehatan manusia terutama bersumber dari pencemaran lingkungan. Dampak pencemaran lingkungan sering kali baru dapat dirasakan setelah beberapa tahun atau puluhan tahun sejak masuknya suatu zat ke dalam lingkungan hidup. Zat-zat kimia tertentu memerlukan proses akumulatif hingga sampai waktu tertentu yang manusia tidak dapat mengetahuinya dengan pasti, barulah dampaknya dirasakan dan dilihat oleh manusia. Dengan demikian, pencemaran lingkungan sering kali mengandung adanya resiko terhadap kesehatan manusia.

Dewasa ini orang mengharapkan dapat menikmati lingkungan hidup yang baik dan sehat tidak sekedar bebas dari pencemaran lingkungan hidup yang dapat membahayakan kesehatan mereka, tetapi juga bebas dari gangguan-gangguan lain, yang meskipun tidak terlalu membahayakan kesehatan, tetapi dapat merusak segi-segi estetika dari lingkungan hidup mereka atau lingkungan tempat tinggal mereka. Jadi masalah keindahan (estetika) dan kebersihan juga merupakan kepedulian banyak orang. Banyak orang menolak adanya gangguan-gangguan berupa bau, kebisingan atau kabut yang melanda tempat tinggal mereka.

Kerugian ekonomi yang diakibatkan oleh timbulnya masalah-masalah lingkungan dapat mencapai ratusan juta. Secara umum dapat digambarkan kerugian-kerugian ekonomi yang diderita oleh para penderita pencemaran berupa

biaya pemeliharaan atau pembersihan rumah, biaya perobatan atau dokter, dan hilang atau lenyapnya mata pencaharian. Sungai yang tercemar menyebabkan nelayan yang biasa menangkap ikan menjadi kehilangan mata pencaharian. Para petani akan mengalami kerugian karena sawahnya atau tambak ikannya rusak karena zat-zat pencemar. Kegiatan-kegiatan rekreasi seperti berenang, berperahu, memancing ikan menjadi terganggu atau lenyap sama sekali karena sungai, laut atau danau yang tercemar.<sup>44</sup>

Dalam pengelolaan lingkungan yang menjadi fokus utama adalah upaya untuk mencegah terjadinya pencemaran dan/atau perusakan lingkungan daripada upaya menanggulangi pencemaran lingkungan yang telah terjadi. Upaya pencegahan adalah jauh lebih menguntungkan daripada upaya penanggulangan sesuai dengan ungkapan “mencegah lebih baik daripada mengobati”.

Lal kurukulasuriya dan Nicholas A. Robinson menyatakan bahwa berdasarkan pengalaman dan keahlian secara ilmiah menunjukkan bahwa pencegahan bahaya terhadap lingkungan merupakan “*Golden Rule*” bagi lingkungan, baik berdasarkan alasan ekologis maupun alasan ekonomi. Seringkali adalah tidak mungkin untuk memperbaiki kerusakan lingkungan yang telah terjadi, misalnya: kepunahan spesies flora dan fauna, erosi, hilangnya nyawa dan dumping zat pencemar yang persisten ke laut yang merupakan keadaan yang tidak dapat diubah. Bahkan ketika kerusakan lingkungan itu dapat diperbaiki, maka mahalnya biaya rehabilitasi seringkali menjadi penghalang.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup>Takdir Rahmadi, *Op. Cit.*, Halaman 3-4.

<sup>45</sup>Suparto Wijoyo dan A'an Efendi. 2017. *Hukum Lingkungan Internasional*. Jakarta Timur: Sinar Grafika. Halaman 90.

Dampak yang terjadi bagi kesehatan apabila air yang tercemar dikonsumsi terus-menerus akan mendatangkan berbagai macam penyakit, contohnya penyakit diare, kolera, disentri, hepatitis a, dan infeksi mata. Tetapi sampai saat ini konsumen belum pernah mengeluhkan masalah kesehatan yang disebabkan oleh air yang tercemar, dan masyarakat lebih selektif dalam mengonsumsi air, contohnya dalam mengonsumsi air minum sehari-hari dengan membeli air galon.

Air yang didistribusikan oleh PDAM dikonsumsi oleh konsumen hanya untuk mandi dan mencuci. Pihak PDAM pun mengolah air yang sudah tercemar oleh limbah dengan proses yang sangat panjang. Secara umum pengolahan air bersih terdiri dari 3 cara, yaitu pengolahan secara fisika, kimia, dan biologi. Pengolahan secara fisika dilakukan dengan memanfaatkan sifat mekanis air, contohnya dengan melakukan pengendapan, filtrasi (penyaringan), adsorpsi (penyerapan) tanpa adanya penambahan bahan kimia. Sedangkan pengolahan secara kimia, dilakukan dengan menambahkan zat kimia seperti tawas dan klor.

Zat ini yang biasa digunakan untuk menyisihkan logam-logam berat yang terkandung dalam air. Serta proses pengolahan secara biologi, dilakukan pemanfaatan mikroorganisme tertentu sebagai media pengolah yang dapat membantu menjernihkan air.

Dalam penyediaan air bersih, PDAM Tirta Kualo menggunakan metode pengolahan secara fisika dan kimia. Metode ini sering disebut dengan istilah IPA (Instalasi Pengolahan Air). Pada dasarnya, terdapat 3 unit penting dalam sistem pengolahan air bersih yaitu:

1. Intake building merupakan sebuah bangunan yang berfungsi sebagai tempat pertama kalinya air dari sumber air masuk. Bangunan ini dilengkapi dengan screen bar yang berfungsi untuk menyaring benda-benda asing yang ikut tergenang dalam air. Air yang berada di intake building ini selanjutnya akan masuk ke dalam bak besar yang nantinya akan di pompa ke bangunan selanjutnya.
2. Air yang telah berada di bak besar dalam intake building kemudian di pompa ke WTP. WTP merupakan bangunan utama pengolahan air bersih. Terdapat 5 bagian yang terdapat dalam bangunan ini yang membuat air menjadi layak untuk digunakan. Bagian-bagian tersebut yaitu:
  - a. Pada proses koagulasi, dilakukan proses destabilisasi partikel koloid/kotoran yang terkandung dalam air. Proses ini dilakukan secara kimia dengan menambahkan zat tawas (aluminium sulfat) atau secara fisika dengan melakukan rapid mixing (pengadukan cepat), dan hidrolis (terjunan atau *hydrolic jump*).
  - b. Setelah air berada di unit koagulasi, selanjutnya air melalui proses pengadukan perlahan (*slow mixing*) agar tawas yang tercampur dalam air dapat mengikat partikel kotoran dan membantu flok yang lebih besar agar nantinya kotoran lebih mudah mengendap.
  - c. Dalam unit ini, flok yang telah terbentuk (biasanya berbentuk lumpur) akan terpisah dengan air secara otomatis akan mengendap didasar bak.
  - d. Air yang telah terpisah dari lumpur selanjutnya disaring agar benar-benar bersih. Proses ini dilakukan dengan bantuan gaya grafitasi.

- e. Untuk menghindari adanya potensi kuman dan bakteri yang terkandung dalam air, maka dilakukan proses tambahan yaitu berupa penambahan chlor, ozonisasi, UV, pemabasan, dll.
3. Reservoir ialah sebelum didistribusikan, air yang telah selesai diolah dimasukkan ke tempat penampungan sementara. Biasanya reservoir ini terletak di tempat dengan eleveasi lebih tinggi daripada tempat-tempat yang menjadi sasaran distribusi.

Standar prosedur pengelolaan sistem penyedia air minum di PDAM Tirta Kualo sesuai dengan Permen PUPR Nomor 26/PRT/M/2014 Tentang Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Sistem Penyedia Air Minum.<sup>46</sup>

Pemenuhan kebutuhan konsumen akan air bersih di Indonesia diwujudkan sebagai pelayanan publik yang dilaksanakan atau dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengenai penyelenggara pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap Institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan

---

<sup>46</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Nurlen Marpaung selaku Ketua Dewan Pengawas PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai Pada Senin, 10 Februari 2020.

pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Bidang kesehatan tidak dapat dilepaskan dari lingkungan hidup, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b UUPPLH tentang tujuan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup yaitu menjamin keselamatan, kesehatan, dan kehidupan manusia. Dengan demikian, uraian tentang rumusan tindak pidana di bidang kesehatan, relevan dan terkait dengan substansi hukum pidana lingkungan.

Tindak pidana di bidang Kesehatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Dalam penjelasan umum Undang-Undang ini, dijelaskan bahwa dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tercantum jelas cita-cita bangsa Indonesia yang sekaligus merupakan tujuan nasional bangsa Indonesia. Tujuan nasional tersebut adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi serta keadilan sosial.

Untuk mencapai tujuan nasional tersebut diselenggarakanlah upaya pembangunan yang berkesinambungan yang merupakan suatu rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terarah dan terpadu, termasuk di antaranya pembangunan kesehatan. Kesehatan merupakan Hak Asasi Manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan berdasarkan Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Oleh karena itu,

setiap kegiatan dan upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipasi, perlindungan, dan berkelanjutan yang sangat penting artinya bagi pembentukan sumber daya manusia, peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa, serta pembangunan nasional.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Ruslan Renggong, *Op.Cit.*, Halaman 242.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM akibat rendahnya kualitas air minum sebagaimana telah dikemukakan dalam latar belakang bahwa dalam Pasal 4 UUPK dinyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Dalam rangka melindungi kepentingan konsumen, maka dalam Pasal 8 UUPK memberikan larangan kepada pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan produksi dan perdagangan barang atau jasa yang tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan, demikian juga hal dalam pengadaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Kualo.
2. Peran dan tanggung jawab pemerintah Kota Tanjungbalai dalam penyediaan air bersih serta perlindungan hak-hak konsumen yaitu meningkatkan pembangunan Instalasi Pengolahan Air (IPA) atau Water Treatment Plant (WTP) agar pendistribusian air minum kepada seluruh masyarakat merata secara maksimal. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen seharusnya bisa dilakukan dengan optimisme.



3. Dampak yang terjadi bagi kesehatan apabila air yang kualitasnya rendah dipakai terus menerus oleh konsumen akan mendatangkan berbagai macam penyakit, contohnya penyakit diare, kolera, infeksi mata. Tetapi sampai saat ini konsumen belum pernah mengeluhkan masalah kesehatan yang disebabkan oleh air yang tercemar, dan masyarakat lebih selektif dalam mengkonsumsi air, contohnya dalam mengkonsumsi air minum sehari-hari dengan membeli air galon. Air yang didistribusikan oleh PDAM dikonsumsi oleh konsumen hanya untuk mandi dan mencuci. Pihak PDAM pun mengolah air yang sudah tercemar oleh limbah dengan proses yang sangat panjang.

## **B. Saran**

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai konsumen, pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya dan mengembangkan kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak tersebut sehingga apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan usaha-usaha untuk mendapatkan hak-hak tersebut, tetapi juga harus memperhatikan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen.
2. Disarankan kepada pemerintah, agar pendekatan penganggaran pembangunan prasarana air minum yang berbasis proyek dan negosiasi sudah waktunya diubah menjadi penganggaran prioritas yang mengedepankan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Kemudian, disarankan kepada PDAM Tirta Kualo, sebagai suatu perusahaan yang menjadi tumpuan masyarakat dalam mengkonsumsi air minum sehari-hari, maka harus selalu mengadakan perawatan terhadap peralatan distribusi air minum agar gangguan distribusi air minum yang selama ini yang mengakibatkan tercemar air minum dapat diminimalisir serta bila dimungkinkan diadakan penggantian peralatan yang sudah tidak layak lagi dalam pendistribusian air minum tersebut demi pelayanan baik bagi konsumen.
3. Disarankan kepada PDAM Tirta Kualo agar lebih tegas kepada perusahaan yang membuang limbahnya langsung ke sungai untuk memberi efek jera dengan melaporkan kepada pihak yang berwajib agar diberikan sanksi.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

- Achmad Ali. 2000. *Menguak Tabir Hukum*. Jakarta: Gunung Agung.
- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- A.M. Yunus Wahid. 2018. *Pengantar Hukum Lingkungan*. Jakarta: Kencana.
- AZ. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- David Schoenfeld and Arthur A. Natelle. 1975. *The Consumer and His Dollars*, Third edition. New York: Oceana Publications, Inc.
- Erman Rajagukguk. 2000. *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*. Bandung: Mandar Maju.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama
- Indonesia. 2018. *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*. UU RI No.8 tahun 1999. Jakarta Timur: Redaksi Sinar Grafika. Pasal 7.
- Lili Rasidi dan LB. Wyasa Putra. 1993. *Hukum sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mariam Darus. 1983. *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Bandung: Alumni.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Rudyanti Dorotea Tobing. 2015. *Hukum, Konsumen Dan Masyarakat*. Yogyakarta: LaksBang Mediatama.
- Ruslan Renggong. 2018. *Hukum Pidana Lingkungan*. Jakarta: Kencana.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. 2013. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Shidarta, dkk. 2019. *Aspek Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Soerjono Soekanto. 2012. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.

Suparto Wijoyo dan A'an Efendi. 2017. *Hukum Lingkungan Internasional*. Jakarta Timur: Sinar Grafika.

Tuti Rastuti. 2015. *Seluk Beluk Perusahaan & Hukum Perusahaan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Takdir Rahmadi. 2015. *Hukum Lingkungan Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

U. Adil. 2016. *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Zainuddin Hamidy dan Fachruddin Hs. 1986. *Tafsir Qur'an*. Jakarta: Widjaya Jakarta.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

## **B. JURNAL**

Chairil Furkan, *Badan Usaha Milik Daerah Sudah Rawan*, <http://andichairilfurqan.wordpress.com/tag/bumd/>, diakses tanggal 19 Februari 2020.

Suharyadi. 2015. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih", dalam Jurnal Program Magister Hukum No. 1 Jilid 1.

Jan Rohtuahson Sinaga. 2009. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih", (Skripsi) Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.

Irfian. 2012. "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen PDAM Di Jakarta Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", (Skripsi) Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

## **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Peraturan Pelaksanaanya.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SKIVII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum.

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyedia Air Minum (SPAM).

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air.

#### **D. Internet**

Anonim "Kekurangan Akses Terhadap Air Minum dan Sanitasi Dasar", <http://www.depkes.go.id/Index.php/berita/press-release/875-kekurangan-akses-terhadap-air-minum-dan-sanitasi-dasar.html>, diunduh pada tanggal 13-02-2020, pukul 20.12.

"PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)", <http://googleweblight.com/i?u=https://www.pubinfo.id/instansi-213-pdam-perusahaan-daerah-air-minum.html&hl=en-ID> diunduh pada tanggal 16-02-2020, pukul 19.27.

### **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen perusahaan daerah air minum mengenai pencemaran air sungai?
2. Bagaimana peran dan tanggung jawab pemerintah dalam penyediaan air bersih serta perlindungan hak-hak konsumen?
3. Bagaimana dampak yang terjadi bila pemakaian air PDAM yang tercemar dipakai terus-menerus oleh konsumen?
4. Bagaimana kualitas pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai?
5. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dari kualitas pelayanan tersebut?
6. Bagaimana proses pengelolaan air tawar menjadi air bersih?
7. Bagaimana standar operasional kerja di PDAM Tirta Kualo?
8. Berapa jumlah keseluruhan konsumen PDAM Tirta Kualo yang aktif maupun Non-aktif?
9. Berapa dana yang dibutuhkan PDAM untuk pembangunan 1 WTP/IPA?
10. Apakah banjir termasuk dalam kategori pencemaran air di Kota Tanjungbalai?
11. Apakah pemadaman lampu yang dilakukan PLN mempengaruhi proses pendistribusian pada PDAM Tirta Kualo?
12. Jenis pompa apa yang dipakai di PDAM Tirta Kualo?

## DAFTAR JAWABAN HASIL WAWANCARA

1. Jika terjadi pencemaran pada air sungai yang di distribusi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo, maka pendistribusian air diberhentikan untuk sementara menunggu proses pengolahan air sampai layak untuk didistribusikan kembali kepada konsumen, sesuai dengan kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 butir d menjelaskan, ”menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”. Pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
2. Peran dan tanggung jawab pemerintah Kota Tanjung Balai yaitu meningkatkan pembangunan Instalasi Pengolahan Air (IPA) atau Water Treatment Plant (WTP) agar pendistribusian air minum kepada seluruh masyarakat merata secara maksimal. Selama ini, untuk kebutuhan air PDAM Tirta Kualo telah mengoperasikan 5 unit WTP dengan kapasitas produksi air 372 liter/detik, kapasitas tersebut hanya memenuhi 67% kebutuhan air pada masyarakat Kota Tanjungbalai. Penambahan kapasitas air bersih akan terus

diupayakan, sehingga secara keseluruhan kebutuhan air bersih di Kota Tanjungbalai bisa terpenuhi 100%. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen seharusnya bisa dilakukan dengan optimisme.

3. Dampak yang terjadi bagi kesehatan apabila air yang tercemar dikonsumsi terus-menerus akan mendatangkan berbagai macam penyakit, contohnya penyakit diare, kolera, disentri, hepatitis a, dan infeksi mata. Tetapi sampai saat ini konsumen belum pernah mengeluhkan masalah kesehatan yang disebabkan oleh air yang tercemar, dan masyarakat lebih selektif dalam mengkonsumsi air, contohnya dalam mengkonsumsi air minum sehari-hari dengan membeli air galon.
4. Kualitas pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai kepada konsumennya baik tapi belum 100%, hanya saja keluhan kecil sering terjadi pada pendistribusian air sungai yang sering terkendala akibat tercemar, sehingga pendistribusian air tidak bisa berjalan selama 24 jam, dan masih ada konsumen yang belum terjangkau akibat kecilnya debit air, kurangnya fasilitas, dan kurangnya WTP. PDAM melakukan penyesuaian ganti rugi dengan meringankan iuran kepada konsumen guna menjaga kepercayaan konsumen kepada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.
5. Faktor yang mendukung dari kualitas pelayanan PDAM Tirta Kualo ialah sumber daya air yang banyak karena Kota Tanjungbalai dikelilingi sungai. Sedangkan faktor yang menghambatnya ialah pembangunan WTP yang



memerlukan dana yang besar, pemadaman lampu yang dilakukan oleh PLN, kurangnya sumber daya manusia pada proses pengolahan, bocornya pipa, dan terjadinya pencemaran air mempengaruhi proses pendistribusian.

6. Dalam penyediaan air bersih, PDAM Tirta Kualo menggunakan metode pengolahan secara fisika dan kimiawi. Metode ini sering disebut dengan istilah IPA (Instalasi Pengolahan Air). Pada dasarnya, terdapat 3 unit penting dalam sistem pengolahan air bersih yaitu:

1. Intake building merupakan sebuah bangunan yang berfungsi sebagai tempat pertama kalinya air dari sumber air masuk. Bangunan ini dilengkapi dengan screen bar yang berfungsi untuk menyaring benda-benda asing yang ikut tergenang dalam air. Air yang berada di intake building ini selanjutnya akan masuk ke dalam bak besar yang nantinya akan di pompa ke bangunan selanjutnya.
2. Air yang telah berada di bak besar dalam intake building kemudian di pompa ke WTP. WTP merupakan bangunan utama pengolahan air bersih. Terdapat 5 bagian yang terdapat dalam bangunan ini yang membuat air menjadi layak untuk digunakan. Bagian-bagian tersebut yaitu:
  - a. Pada proses koagulasi, dilakukan proses destabilisasi partikel koloid/kotoran yang terkandung dalam air. Proses ini dilakukan secara kimia dengan menambahkan zat tawas (aluminium sulfat) atau secara fisika dengan melakukan rapid mixing (pengadukan cepat), dan hidrolis (terjunan atau *hydrolic jump*).

- b. Setelah air berada di unit koagulasi, selanjutnya air melalui proses pengadukan perlahan (*slow mixing*) agar tawas yang tercampur dalam air dapat mengikat partikel kotoran dan membantu flok yang lebih besar agar nantinya kotoran lebih mudah mengendap.
  - c. Dalam unit ini, flok yang telah terbentuk (biasanya berbentuk lumpur) akan terpisah dengan air secara otomatis akan mengendap didasar bak.
  - d. Air yang telah terpisah dari lumpur selanjutnya disaring agar benar-benar bersih. Proses ini dilakukan dengan bantuan gaya grafitasi.
  - e. Untuk menghindari adanya potensi kuman dan bakteri yang terkandung dalam air, maka dilakukan proses tambahan yaitu berupa penambahan chlor, ozonisasi, UV, pemabasan, dll.
3. Reservoir ialah sebelum didistribusikan, air yang telah selesai diolah dimasukkan ke tempat penampungan sementara. Biasanya reservoir ini terletak di tempat dengan eleveasi lebih tinggi daripada tempat-tempat yang menjadi sasaran distribusi.
7. Standar prosedur pengelolaan sistem penyedia air minum di PDAM Tirta Kualo sesuai dengan Permen PUPR Nomor 26/PRT/M/2014 Tentang Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Sistem Penyedia Air Minum.
8. Jumlah keseluruhan konsumen PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang aktif maupun yang no-aktif ialah 23.000 konsumen.
9. Dana yang diperlukan untuk pembangunan 1 WTP adalah sebesar 13,7 milyar, sehingga pencairan dana untuk pembangunan WTP memerlukan jangka waktu yang tidak bisa ditetapkan.

10. Banjir juga termasuk salah satu penyebab tercemarnya air sungai, karena tingginya tingkat kekeruhan sehingga menyebabkan pompa intake tidak beroperasi dengan normal (debit kecil). Seharusnya pompa intake pada WTP 1 kapasitasnya 115 liter/detik, pada WTP 2 kapasitasnya 90 liter/detik, WTP 3 kapasitasnya 60 liter/detik, WTP 4 kapasitasnya 25 liter/detik, dan WTP 5 kapasitasnya 50 liter/detik.
11. Poltase PLN sering turun dan pemadaman lampu mempengaruhi proses pendistribusian air pada PDAM Tirta Kualo
12. Jenis pompa yang digunakan ialah centrifugal.